

SLA's, KPI's, Controle de custos

Tão importante quanto assinar um contrato, é mantê-lo saudável, para isto, é imperativo que se tenham mecanismos para acompanhamento e apresentação de resultados.

Cumprir os acordos pactuados é uma obrigação, assim temos como premissa a apresentação ao cliente dos SLA's atingidos e, caso desvios sejam observados, um plano de ação deve ser imediatamente implementado para que os níveis de serviços acordados sejam rapidamente restabelecidos.

Ao longo do tempo, ainda que não se tenha a visão se os SLA's serão atingidos, é importante que se tenham indicadores que apresentem uma prévia do andamento do contrato/projeto, os KPI's, desta forma ainda que extra oficialmente, teremos uma visão antecipada do andamento dos indicadores.

Diferentemente dos SLA's, os KPI's não precisam ser itens constantes no contrato, mas devem ser do conhecimento de todos os envolvidos, devem ser claros, mensuráveis e aceito por todas as partes.

Outra grande preocupação tanto para o fornecedor quanto para o cliente, é a saúde financeira do contrato e/ou projeto, para isto é fundamental que haja um equilíbrio entre a renda e custo.

Um acompanhamento periódico se faz necessário e caso a necessidade de ajustes seja identificada, um reporte executivo pautado em números e evidências deve ser elaborado e um plano de ação deve ser imediatamente implementado para que a saúde financeira seja restabelecida.